

СУТНІСТЬ ТА СПЕЦИФІЧНІ РИСИ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ У МЕНЕДЖМЕНТІ ТА САМОМЕНЕДЖМЕНТІ

*Кащук К. М., к.е.н., асистент кафедри
менеджменту і адміністрування
Житомирського державного університету
ім. І. Франка*

У теорії менеджменту в сучасних умовах зростає увага до нових його напрямів, таких як емоційний та інтелектуальний менеджмент. Це продиктовано глобалізацією суспільства, станом і розвитком економіки. Перехід від трудомістких до інформаційних і наукомістких виробництв і процесів змінив пріоритети в діяльності організації. Тепер на перший план висувається особистість з гнучким мисленням, здатна створювати інтелектуальні продукти. Саме вона є носієм знань, інтелектуальним капіталом організації. На нашу думку, інтелектуальний менеджмент – це стратегічний ресурс розвитку організації як економічної системи і суспільства в цілому. При його вивченні правомірно виділяти соціально-економічний аспект інтелектуальної власності.

Емоційна креативність і емоційний інтелект – порівняно нові терміни у менеджменті. Необхідність їх введення була викликана розширенням соціальних компонентів природи людини і тим, що в наш час соціальність стає найважливішим фактором, що визначає успішність людського життя. Незважаючи на активне вивчення цих специфічних здібностей в останні

десятиліття, на сьогоднішній день не існує диференціювання понять «емоційна креативність» і «емоційний інтелект». На думку І. М. Андрєєвої, на описовому рівні ці поняття у деякій мірі перекривають один одного [2].

Дослідженням психологів також перешкоджають розбіжності у поглядах на те, як розглядати взаємовідносини інтелекту і креативності: як єдину людську здатність вищого плану, де творчість є похідною від інтелекту; або навпаки, як різні здатності, які не залежать один від одного, а можливо, і обернено пропорційні один одному; або в якості різних факторів, що мають певний взаємозв'язок [4]. У численних «тренінгах здібностей» дуже часто однакові вправи пропонуються як для розвитку творчих, так і інтелектуальних здібностей [3; 4].

Складність становить і широта даних понять. Говорячи про інтелектуальні здібності, ми часто, навіть не замислюючись, маємо на увазі здатності до вирішення складних математичних або логічних задач, до засвоєння наукового матеріалу, до освоєння великого обсягу знань в різних сферах. Але, як відомо, інтелект відповідає не тільки за пошук і володіння інформацією. Однією із його основних функцій є пристосування людини до навколишньої дійсності, тобто застосування накопиченої інформації на практиці. А для цього мало мати гарну пам'ять з неабияким мисленням.

Х. Гарднер у своїй теорії множинних інтелектів заперечує таке поняття як «загальний інтелект». Натомість він виділяє, щонайменше, сім різних інтелектів залежно від

сфери застосування. Нас цікавить безпосередньо внутрішньоособистісний інтелект, пов'язаний з високим рівнем розвитку знань про себе і саморозуміння [1]. В рамках останнього виділяють емоційний інтелект.

Емоційний інтелект (EI) об'єднує в собі здатності відслідковувати свої і чужі емоції, почуття, розуміти їх і використовувати цю інформацію для направлення мислення і прийняття рішень [1]. Завдяки емоційному інтелекту ми помічаємо і виділяємо найбільш значущі для нас почуття (свої і чужі), можемо їх висловити, розрізнити справжні емоції від їх імітації, розуміємо причини і наслідки різних емоцій, можемо керувати ними і використовувати в управлінській діяльності. Залежно від того, наскільки легко ми ідентифікуємо свої і чужі емоції, як висловлюємо їх, як справляємося з ними, залежить рівень емоційного інтелекту [9].

Ми, базуючись на дослідженнях американського психолога Дж. Еверілла, будемо дотримуватися тверджень, що емоції (а точніше, емоційні синдроми, що включають в себе не тільки уявлення про емоції, а й приписи, як людина повинна поводитися і реагувати на певну емоцію) конструюються, головним чином, відповідно до соціальних норм. А значить, є хтось, хто їх конструює. Здатність генерувати нові емоції (відмінні від нормативних), впливати на структуру і зміст емоційних синдромів називається емоційною креативністю (ЕК) [7].

До схожих висновків прийшли і психологи когнітивного (пізнавального) напрямку: якщо для вирішення завдань на емоційному рівні потрібна якась здатність (мається на увазі емоційний інтелект), то для

прояву креативності в області емоцій необхідно існування такої ж спеціальної здатності, тобто емоційної креативності [7]. Рівень такої здатності залежить від ступеня новизни змін форм стандартних емоцій, які відчуває людина.

Дослідження емоційного інтелекту та емоційної креативності знаходяться на ранній стадії розробки і відкривають широке поле для діяльності. У пошуках взаємозв'язку між здібностями, що викликають стільки протиріч, нам здається логічним звернутися всередину себе, до саморозуміння, самотворення і саморозвитку. Це відповідає особистісному підходу в психології, що розглядає здібності як самореалізацію особистості [5].

Ознайомившись з уявленнями про поняття «емоційний інтелект» і «емоційна креативність», визначимо, чи існує взаємозв'язок між ними. Психологи-когнітивісти на основі своєї моделі інтелектуальних і творчих здібностей дають ствердну відповідь: емоційна креативність повинна бути пов'язана з емоційним інтелектом [7]. Дж. Еверілл припустив, що емоційний інтелект може бути пов'язаний з емоційною креативністю двома шляхами. По-перше, емоційна інформація може сприяти більш ефективному мисленню і креативності. По-друге, різні емоції можуть утворювати комбінації і виражатися в незвичайній формі [2]. Таким чином, існує взаємозв'язок між інтелектом як вищої когнітивної здатності і управлінською креативністю як загальної творчої здатності на прикладі емоційного інтелекту та емоційної креативності.

Термін «інтелектуальна власність» з'явився в кінці XVIII ст. і, як і раніше, використовується у законодавчих актах різних країн світу. Інтелектуальна власність – це сукупність виняткових прав, що належать до конкретних результатів інтелектуальної, творчої діяльності людини у виробничій, науковій і художній областях [1, с. 3].

Основою інтелектуальної діяльності є інтелект. Це слово латинського походження і дослівно означає розум, розумову здатність людини. Сьогодні ми маємо право розглядати інтелект як «специфічний» засіб праці, покликаний отримувати і інтегрувати інформацію в знання, якими необхідно вміло керувати. Саме інтелект індивіда передбачає успішність засвоєння знань, переробки інформації.

Успіх входження людини в діяльність визначається, насамперед, рівнем її індивідуального інтелекту і складністю діяльності. При цьому важливу роль відіграє мотивація праці. Теорія мотивації праці, розглянута з позицій системного аналізу всебічно і комплексно, підводить нас до розуміння емоційного менеджменту. В основі емоціонального менеджменту лежить управління емоціями. Емоція – це специфічний стан психічної сфери, викликаний певним зовнішнім або внутрішнім подразником [2, с. 26].

У процесі життєдіяльності у людини виникають певні емоції, як позитивні, так і негативні. Особливо важлива і яскраво проявляється емоційна сторона у виробничій діяльності будь-якої організації. Саме завдяки емоціям, які переживає персонал, виникають емоційні відносини, які мають значний вплив на ефективність його

роботи. Як наслідок, створюється емоційне середовище організації – ті емоційні взаємини, які і виникають у людей в процесі роботи. Емоційне середовище організації має 4 складові (рис. 1).

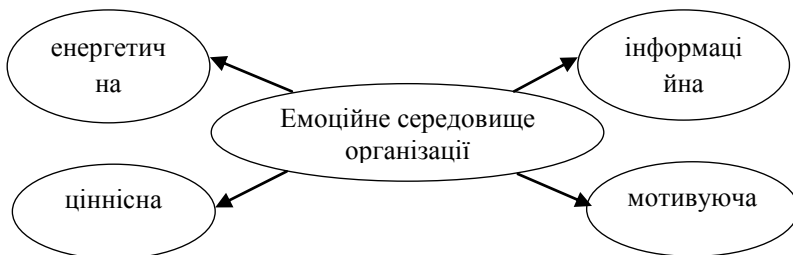


Рис. 1. Складові емоційного середовища організації

Джерело: власні дослідження.

Емоції дають людині енергію (енергетична складова); емоційні стосунки представляють певну цінність, оскільки з деякими емоціями працівникові важко розлучитися, йому б хотілося завжди їх відчувати (ціннісна складова); емоції розкривають людину, дають уявлення про її особистісні якості (інформаційна складова); емоції дають стимул до дії (мотивуюча складова).

Саме тому емоційні відносини потрібно розглядати як властивість активних трудових ресурсів. Для того, щоб персонал став активним, виникає необхідність управління ним. Не секрет, що для більш продуктивної роботи людині необхідна певна частка тиску. Однак досить часто в організаціях до тиску прирівнюється таке поняття, як стрес. Безумовно, «евстрес», або позитивний стрес, співробітнику необхідний, в результаті такого тиску трудові обов'язки виконуються якісно і у більш короткі терміни.

Але межа між «евстресом» і «дистресом» (стресом, що несе негативний вплив) дуже хитка, тому, чинячи тиск на працівника, легко можна її переступити. В результаті досягається протилежний ефект – співробітник пригнічений і його продуктивність різко падає.

Впровадження емоційного менеджменту в організації також сприяє розбудові раціональних відносин між керівниками і їх підлеглими. Керуючи емоціями персоналу, менеджер може досягти вражаючих ефектів. Однак менеджеру необхідно в першу чергу вміти розбиратися у своїх емоціях, контролювати їх і в найкоротші терміни вміти знайти причину їх виникнення. І вже, коли вирішена ця задача, варто підходити до другого етапу – відстежувати емоції у трудовому колективі. Важливо пам'ятати про те, що сучасне лідерство – це в першу чергу саме емоційний аспект, який грає дуже важливу роль в будь-якій організації. Завдання емоційного менеджменту представлені у табл. 1.

Варто зазначити, що в економічній літературі, присвяченій даній проблемі, інтелектуальний менеджмент найчастіше прирівнюють до управління знаннями. Однак С. В. Силков у своїй роботі зазначає, що таке трактування потребує корегування, і дає наступне визначення інтелектуального менеджменту: «Knowledge Management – це цілеспрямована організація діяльності всього підприємства, в якому знання розглядаються в якості стратегічного фактора успіху» [3]. Автор даної статті вважають, що, порушуючи тему інтелектуального менеджменту, в першу чергу, доцільно говорити саме про «управління інтелектом людини». Відповідно основним

поняттям для інтелектуального менеджменту стає термін «інтелект».

Таблиця 1

Значення емоційного менеджменту

Завдання	Значення
1. Збереження знань працівників організацій та передача професійного досвіду; 2. об'єднання персоналу з метою створення спільноти для виявлення експертної думки; 3. прагнення до значного скорочення часу, який витрачається на пошук інформації; 4. стандартизація та уніфікація процедур і технологій організації.	1. Емоційне середовище і поведінкові функції персоналу і керівника; 2. взаємини в колективі; 3. можливість нівелювання конфліктних ситуацій; 4. вплив емоцій на роботу і здоров'я членів колективу, здатність ефективної діяльності організації в цілому

Джерело: власні дослідження на основі [3].

Для ефективного функціонування будь-якої організації потрібно прагнути до розвитку інтелекту її працівників. Але для цього необхідно визначити рівень інтелекту персоналу, і тут менеджер може зіткнутися з серйозними проблемами.

У всьому світі прийнято вважати одним з показників інтелекту Intelligence Quotient (IQ). Однак при всіх позитивних результатах його застосування не можна забувати про те, що IQ дає можливість провести тільки кількісну оцінку інтелекту однієї людини щодо іншої завдяки проходженню певних тестів. Отже, на підставі одного лише IQ важко говорити про рівень інтелекту конкретного працівника, так як інтелект – це здатність людини до розуміння ситуації, яка відбувається, усвідомлення її, а також до пошуку ефективного

вирішення проблем, що виникли. Психологи все більше схилиються до такого висновку, що сам по собі інтелект і інтелектуальні здібності занадто складні для того, щоб їх можна було розглядати як «єдине для всіх».

У такому випадку виникає питання: як можна управляти інтелектом, якщо навіть саме по собі поняття настільки багатогранне, що вчені до цих пір не прийшли до єдиного розуміння трактування даного терміна? Відповідь досить проста – працівник повинен у першу чергу сам прагнути до саморозвитку, підвищення якості своїх знань у тій чи іншій області.

Без бажання працівника управління інтелектом людини в організації неможливо. Менеджер може тільки направити це прагнення. А значить, необхідно розвивати в персоналі і прагнення, яке призведе до виникнення потреби у самовдосконаленні. У такому випадку мова йде вже про вплив на емоції людини і, як наслідок, про емоційний менеджмент. Більш того, правомірно розглядати взаємний вплив емоційного та інтелектуального менеджменту один на одного.

До такого припущення близька структура інтелекту, запропонована американським психологом Г. Гарднером. У своїх дослідженнях вчений висуває теорію множинного інтелекту, згідно з якою у людини спостерігається кілька видів інтелектуального потенціалу: лінгвістичний, музичний, логіко-математичний, просторовий, тілесно-кінестетичний, внутрішньоособистісний, міжособистісний [4].

Індивідууми схильні проявляти в певній мірі всі різновиди інтелекту, але кожен з них у силу будь-яких

причин розвиває у себе конкретні види потенціалу більшою мірою, ніж інші. Саме цим і пояснюється відмінність однієї людини від іншої.

Якщо розглянути цю теорію більш докладно, то можна помітити, що Г. Гарднер у числі інших видів інтелектуального потенціалу виділяє внутрішньоособистісний і міжособистісний потенціали, розуміючи під внутрішньоособистісним здатність розуміти свої почуття і емоції, а під міжособистісним – здатність розпізнавати емоції сторонніх людей, і ці два поняття не можуть розглядатися окремо один від одного.

Можливі три варіанти при розгляді співвідношення емоцій і інтелекту:

1. Емоції беруть верх над інтелектом. У такому колективі панує непередбачувана атмосфера. Все залежить від настрою керівника, що негативно впливає на працевіддачу.

2. Інтелект превалує над емоціями. Така ситуація більш позитивно позначається на роботі всього колективу, ніж описана вище. Однак у такому колективі може панувати зайва обачність, що призводить до складних міжособистісних відносин.

3. Кращим варіантом для ефективної роботи всієї організації є оптимізація емоцій і інтелекту. Безумовно, в першу чергу дії повинні визначатися розумом, але забувати про велике значення емоційної складової також не можна.

У зв'язку з цим, на думку авторів даної статті, інтелектуальний та емоційний менеджмент необхідно розглядати у взаємозв'язку так як вони є частиною єдиного

цілого та доповнюють один одного. Прихильникам інтелектуального менеджменту слід коригувати застосування його основ з урахуванням того факту, що кожен працівник у тій, чи іншій мірі схильний відчувати емоції, а вони несуть у собі позитивний або негативний заряд, який у кінцевому підсумку позначається на продуктивності персоналу. Менеджерам, схильним до управління емоціями персоналу, необхідно пам'ятати про те, що зосередження тільки на емоціях персоналу може перешкодити працівникові розвиватися, якщо у нього буде недостатньо мотивації до самореалізації.

У разі грамотного застосування керівником організації основ інтелектуального і емоційного менеджменту такий підхід буде сприяти зародженню у працівника прагнення до самовираження через підвищення свого інтелектуального рівня. Самовираження породжує бажання виділитися з «юрби», в результаті чого людина намагається розвивати свій інтелект, домагаючись поставлених перед ним завдань, що у кінцевому підсумку сприятиме підвищенню ефективності функціонування будь-якої організації.

У даному контексті емоції відображають ступінь сприйняття і прийняття зовнішніх установок. З цієї позиції емоційний менеджмент представляє тип емоційної взаємодії між суб'єктами з метою свідомої саморегуляції життєдіяльності. Мета емоційного менеджменту – вилучення інформації від емоційних сигналів, використання енергії та мотивуючої сили емоцій для підвищення надійності організації як системи. Тому вміння розуміти власні емоції, керувати ними і емоціями інших є

призначенням так званого «емоційного інтелекту» особистості.

Логічні ступені аналізу ролі людини у системі соціально-трудових відносин, виділення і популяризація «емоційного інтелекту» – це не чергове модне нововведення, а цілком закономірний наслідок розвитку уявлень про здібності людини і можливості управління ними на міждисциплінарному стику – філософії, фізіології, психології, соціології, педагогіки, історії економіки та інших наук.

Емоційний інтелект необхідний у будь-якій професійній діяльності, яка передбачає комунікації з людьми. Основний постулат самоменеджменту, насамперед, полягає у тому, що неможливо впливати на інших людей, не навчившись керувати собою. Оскільки і здатність до розуміння емоцій, і здатність керувати емоціями може бути спрямована на власні емоції і емоції інших людей, на думку Д. В. Люсіна, можна говорити про внутрішньоособистісний і міжособистісний емоційні інтелекти.

Наступний рівень реалізації емоційного інтелекту в трудовій діяльності – проектування умов зовнішнього середовища, в тому числі соціальної, в інтересах суб'єкта управління. У цьому контексті емоційний менеджмент слід розуміти як мистецтво управління емоціями з метою раціональної організації праці і міжособистісних відносин.

Від рівня реалізації емоційного інтелекту залежить впровадження системи цінностей і установок, що розділяється співробітниками організації в цілому. Зміні емоційних станів схильна до насамперед організаційна

культура організації [8]. Настрої задають емоційний тонус організації, який суттєво позначається на результативності трудової діяльності.

Високий емоційний тонус спонукає працівників виконувати свої функції на максимально можливому рівні. Основною проблемою управління організаційної культурою є те, що працівники часто не говорять про емоції, ігнорують, пригнічують їх або надмірно їх висловлюють. Це неминуче призводить до зниження ефективності трудової діяльності або до виникнення конфліктних ситуацій.

Емоційне невдоволення (збудження) завжди супроводжує конфлікт. Приватними проявами конфліктних ситуацій є роздратування, образа, ненависть, страх і інші емоції. А оскільки умовою ефективного управління є наявність інформації про протікання процесу, на підставі якого виробляється керуючий вплив, то цілком очевидна необхідність емоційної компетентності керівника. Зокрема, керівник демонструє вміння вибудовувати взаємини між людьми і впроваджувати нові моделі спілкування.

Зміна організаційної культури базується на самоменеджменті керівника, на якого лягає не тільки відповідальність в області взаємодії з підлеглими, особливо в частині прояви емоцій (того ефекту, які вони справляють на інших), але і певна моральна відповідальність за прийняті рішення. Тому організація корпоративної культури грає ключову роль у системі менеджменту, заснованої на теорії емоційного інтелекту і емоційного лідерства за Д. Гоулманом.

Ще один аспект відображення емоційного інтелекту в трудовій діяльності – організація командної роботи. Саме в результаті командної роботи виходять неординарні рішення інноваційного характеру. Тут емоційний інтелект стає «колективним інтелектом», коли в рамках соціальної взаємодії генерується нове знання і здійснюється його трансфер в організації.

І нарешті, емоційний інтелект є інструментом усунення дисбалансу між формальною та неформальною структурою організації. Наявність неформальної структури – наслідок міжособистісних відносин, що виникли у силу стилю управління та інших факторів (спільність поглядів, інтереси та ін.). Найскладнішим є перетворення особистого інтересу працівника у зацікавленість у результатах роботи організації в цілому.

На міжособистісному рівні емоційний інтелект проявляється у якості таких елементів, як лідерство, престиж і сентименти. Якщо настільки очевидні прояви емоційного інтелекту в діяльності, то виникає питання: яким чином його виміряти і використовувати в цілях організації? Відповідь цілком очевидна – в першу чергу необхідно провести оцінку рівня емоційного інтелекту методом тестування. Наступним етапом є проведення тренінгу, що дозволяє формалізувати інформативне значення різних емоцій в організації і навчитися управляти такими емоційними ресурсами. За своєю суттю це професійна діяльність психологів.

Однак, з точки зору управління посилити цілісність і адаптивність організації можливо за рахунок закріплення цінності емоцій у професійному кодексі, оскільки кодекс

може служити механізмом формалізації і проекції системи цінностей як норм, формальних і неформальних, що регулюють відносини в організації. Грамотно складений кодекс забезпечує виконання репутаційної, управлінської функцій і функцій розвитку корпоративної культури. Крім того, кодекс робить корисний вплив на вирішення конфліктних, спірних питань, що виникають у процесі професійної діяльності.

Таким чином, емоційний менеджмент, будучи науковим напрямком, покликаний вирішувати завдання як на рівні конкретної особистості (самоменеджмент), так і на рівні організації – формалізація емоційних станів, перевірка їх відповідності об'єктивній реальності і проектування емоцій згідно цілям організації.

Велика частина сучасних досліджень в галузі управління персоналом присвячена питанням оцінки персоналу з метою професійної діагностики, аналізу особливостей поведінки працівника і менша – оцінки результатів праці. У психології оцінка розглядається як можливість розкриття особистісного потенціалу та його подальшого розвитку. Розробляються та оновлюються психологічні методи оцінки – тестові опитування, психофізіологічні апаратурні дослідження, глибинні співбесіди тощо. Розвивається проблематика, пов'язана з оцінкою персоналу, наприклад:

- соціально-психологічні показники оцінки трудової поведінки (ставлення до праці, сила і характер трудових установок, інноваційність, психологічна мобільність, креативність тощо);

- психологічні чинники успішності трудової діяльності, роль психофізіологічних і соціально-психологічних характеристик працівника у досягненні певних результатів праці та кар'єрного зростання (наприклад, типологічна теорія і методика оцінки Дж. Холланда, використовувана в зарубіжних службах зайнятості), сучасні психодинамічні і сценарні теорії вибору професії і професійної поведінки;

- оцінка відповідності людини і професії, критеріями якої з боку суб'єкта виступають професійна успішність, адаптованість, задоволеність професією, встановлення ідентифікації людини з його професійною діяльністю тощо;

- вивчення внутрішніх психологічних механізмів забезпечення профпридатності;

- оцінка як супровід процесу професійного розвитку особистості, діагностика характеристик суб'єкта, що розвивається, професійної діяльності, оцінка типів кар'єрної поведінки тощо;

- оцінка кандидата при виборі ним професії і виду діяльності.

Отже, існують деякі загальні відмінні риси психологічного підходу до оцінки персоналу. Але також відбувається поділ на різні концепції в залежності від поглядів на особистість, її структуру та принципи формування і розвитку. Наприклад, такі напрями, як поведінкова психологія, фрейдизм, гуманістична психологія, в даний час позначилися в теорії і практиці оцінки. Біхевіористська теорія (Е. Торндайк, Дж. Бр. Уотсон, Б. Ф. Скіннер) в якості предмету оцінки

висуває поведінку особистості як реакцію на вплив стимулів. Більшість діагностичних методик (тестові, опитувальні) містять питання, що виявляють стиль організаційної поведінки співробітника, а також трудові, кар'єрні результати того чи іншого стилю. Біхевіористський підхід використовується у певних напрямках оцінки персоналу: при діагностиці профпридатності особистості, відповідності її поведінкових особливостей вимогам корпоративної культури підприємства, при аналізі трудової і кар'єрної поведінки, при встановленні поведінкових показників результатів праці. На базі постулатів фрейдизму будуються дослідження, присвячені оцінці цілісної структури людини через аналіз його підсвідомості, а також розробляються методи діагностики і вивчення підсвідомості. Щодо питань управління персоналом даний напрям відображено переважно в оцінці особистості працівника при формуванні його кар'єрного шляху і виборі професії [1, с. 147].

Для гуманістичного підходу (К. Роджерс, А. Олпорт, А. Маслоу) характерна орієнтація на саморозвиток особистості, глибока повага її індивідуальної позиції. Гуманістичний підхід щодо оцінки персоналу проявляється у формуванні нових оціночних технологій і критеріїв: оцінці у формі співбесіди керівника з працівником, спільного обговорення досягнутих результатів, аналізі причин і напрямів усунення помилок, вироблення способів розвитку особистісного потенціалу, методиці «центру оцінки» персоналу. Передбачається недирективний, гнучкий характер оціночних показників та

процедури спілкування суб'єкта та об'єкта оцінки. Розвиток і використання потенціалу працівника виступають у гуманістичному підході метою, а не засобом, як в біхевіоризмі. Оцінка людини у процесі професійного відбору будується на аналізі її індивідуальності (як сукупності властивої тільки їй комбінації здібностей, темпераменту, характеру та інших характеристик). З урахуванням індивідуальності особистості для неї підбирається краща сфера діяльності.

Для здійснення багатосторонньої та повної особистісної оцінки керівника необхідне проведення ряду досліджень. Один із прихильників застосування теорії емоційного інтелекту в бізнесі М. Кетс де Вріс у книзі «Містика лідерства» висловлює припущення про те, що емоційний потенціал відіграє головну роль у питанні лідерства. Люди, що володіють розвиненим емоційним інтелектом, будують більш стійкі міжособистісні відносини, краще мотивують себе та інших, більш активні і творчі, краще працюють в умовах стресу, краще справляються з цим тощо. Чим вище людина просувається по кар'єрній драбині, тим більш важливим для неї стає емоційний інтелект, саме розвинений емоційний інтелект відрізняє успішного кар'єриста від не успішного [2, с. 311].

Проблема нестачі якісних управлінців вищої ланки, здатних сформувати надійну команду, а також легко орієнтуватися і приймати рішення за умов сучасної економіки відбивається у безлічі досліджень, проведених у рамках соціальних і економічних наук, які спрямовані на те, щоб дати відповідь на питання, яким повинен бути сучасний керівник. Точне усвідомлення своїх емоцій

багато в чому сприяє не тільки зниженню стресових ситуацій, а й ефективному спілкуванню. А, якщо мова йде про управління, то подібні якості керівника відображаються на всій організації.

Виникає питання і про необхідність розвивати вміння захищати себе від небажаних емоційних впливів з боку, а також про контроль власних емоцій. Вирішенню проблеми емоційних розладів, а отже, і налагодженню міжособистісних відносин у соціальних спільнотах сприяє робота з розвитку емоційного інтелекту. Крім того, як показали дослідження, емоційний інтелект виступає фактором, що знижує ригідність управлінських рішень і підвищує їх евристичність. Емоційний інтелект є, як правило, і фактором, що фасилітує процеси прийняття управлінських рішень. Даний вплив спостерігається в декількох основних аспектах. Так, емоції виступають для керівника своєрідними «сигналами», що ініціюють запити, вимоги та потреби підлеглих, а також є способами визначення їх пріоритетів. Нарешті, важливим ефектом впливу емоційного інтелекту на управлінські рішення при досить високих когнітивних здібностях в цілому виступає їх оригінальність і креативність.

Введенню терміна «емоційний інтелект» у наукову парадигму передувала поступова зміна точки зору на співвідношення емоційних і пізнавальних процесів. Оформлення поняття емоційний інтелект стало результатом розвитку уявлень про природу когнітивних і афективних процесів, особливостей та їх взаємозв'язку.

Поняття «емоційний інтелект» ввели у наукову термінологію Дж. Мейер і П. Селовей у 1990 році. На їх

думку, «емоційний інтелект – це набір здібностей, які пояснюють, наскільки точно змінюється емоційне сприйняття і розуміння людей, здатність відчувати і виражати емоції, пов'язувати емоції і думки, розуміти причину емоцій і регулювати емоції у собі і інших» [3, с. 18]. Наукова теорія емоційного інтелекту на сьогоднішній день не може бути представлена як остаточно оформлена. Думки дослідників при аналізі цього феномена принципово відрізняються один від одного, що не дозволяє однозначно трактувати поняття «емоційний інтелект». Спільною рисою існуючих підходів можна позначити розуміння емоційного інтелекту як здатності до усвідомлення, розуміння та управління як своїми власними, так і чужими емоціями. Можливо, проблема полягає у недостатній кількості проведених досліджень, що не дозволяє експериментально встановити і підтвердити чітку структуру такого складного поняття, як емоційний інтелект. Однак, теоретична значущість емоційного інтелекту для соціальних, психологічних, а наразі і управлінських наук не підлягає сумніву.

Найважливішою вимогою для здійснення успішного керівництва на сьогоднішній день є не тільки ефективність в комунікації, а й здатність до емоційно-вольової регуляції, що має на увазі саморегуляцію експресивної поведінки. Подібні якості не завжди відображаються на об'єктивних показниках керівництва, а є лише регуляторами, що допомагають подолати як внутрішні, так і зовнішні конфліктні ситуації. Емоційний інтелект впливає на здатність чітко формувати цілі і розставляти пріоритети, а також визначає здатність довести до колег ці знання,

сприяє успішній регуляції конфліктів, співробітництву і кооперації, зниженню стресу. Емоційний інтелект, таким чином, опосередковано впливає на атмосферу в організації в цілому.

Таким чином, здібності до усвідомлення, розуміння емоцій і управління ними визнані принципово важливими для управлінської діяльності, оскільки не виникає сумнівів у необхідності емоційно-вольової регуляції в цій області. Підвищена стресогенність і відповідальність, інтенсивні міжособистісні відносини вимагають ефективності регуляції власних емоцій, а також емоцій інших людей. Очевидно, що концепт «емоційний інтелект» може стати принципово важливим для деяких професій, пов'язаних із підвищеною інтенсивністю комунікації, одними з яких є менеджери та маркетингологи.

Перспективи подальшого вивчення теорії емоційного інтелекту представляються нам у необхідності з'ясувати, чи має емоційний інтелект керівника вплив на загальну атмосферу в колективі, чи сприяє високий рівень емоційного інтелекту розвитку міжособистісних відносин і успіхам у комунікаційних процесах. Подібні дані вимагають підтверджень емпірикою, для чого необхідно створити єдиний теоретико-методологічний підхід, що дозволяє об'єднати методи різних концепцій емоційного інтелекту в єдиний підхід та компенсує недоліки різних методик, що існують сьогодні.

Літературні джерела:

1. Андреева И. Н. *Эмоциональный интеллект как феномен современной психологии* / И. Н. Андреева. – Новополюк: ПГУ, 2011. – 388 с.
2. Филатова О. *Эмоциональный интеллект как показатель целостного развития личности* / О. Филатова // *Персонал*. – № 5. – 2000. – С. 100-103.
3. Гоулман Д. *Эмоциональное лидерство: Искусство управления людьми на основе эмоционального интеллекта.* / Д. Гоулман – М.: Альпина Бизнес Букс, 2005. – 306 с.
4. Mayer J., Salovey P., Caruso D. *Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence Test MSCEIT. User's Manual.* Toronto, Canada. 2002. – 378 p.
5. Mayer J.D., Di Paolo M., Salovey P. *Perceiving affective content in ambiguous visual stimuli: a component of emotional intelligence* // *Journal of Personality Assessment*. 1990. Vol. 54, № 3, 4. P. 772–781.
6. Bar-On R. *Emotional Intelligence Inventory (EQ-I): Technical Manual.* Toronto, Canada: Multi-Health Systems, 1997. – 245 p.
7. Гоулман Д. *Эмоциональный интеллект. Почему он может значить больше, чем IQ* / Д. Гоулман – М.: «Манн, Иванов и Фербер», 2013. – 560 с.